



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

RER

Question écrite n° 69224

Texte de la question

M. François Asensi souhaite attirer l'attention de M. le ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer sur les conséquences des retards significatifs pour les usagers des transports franciliens. Nombre de retards importants tels que des annulations de trains, des pannes, des ruptures de caténaires, des rails cassés, des problèmes d'alimentation sont imputables à la SNCF. Les délais supérieurs à la demi-heure d'attente ne sont plus très inhabituels dans le réseau francilien. Le dépassement de ce délai est précisément celui qui conduit au remboursement d'une partie du billet sur les lignes du TGV. Or, pour les retards du réseau de la banlieue parisienne, les passagers franciliens ont droit, dans le meilleur des cas, aux excuses de la SNCF. Cette inégalité de traitement n'est pas justifiée. D'un côté, les passagers des grandes lignes sont traités avec une certaine considération, de l'autre, le public captif du réseau francilien est livré aux pires aléas techniques sans contrepartie. Le contrat est pourtant pareillement rompu avec des usagers, qui, eux, n'ont pas d'alternative au train pour aller travailler. Il lui demande qu'une égalité de traitement entre les différents usagers du train soit rétablie. Il lui propose d'étudier toutes les possibilités pour que, sur le modèle de ce qui se pratique avec les clients du TGV, les usagers du RER bénéficient d'un système de compensation à chaque fois que le trafic est interrompu au-delà d'un certain délai considéré comme raisonnablement admissible.

Texte de la réponse

La préoccupation de l'honorable parlementaire visant à harmoniser le traitement des usagers de la SNCF sur l'ensemble du réseau et à prévoir une indemnisation des passagers, à l'instar de ce qui se fait sur les lignes TGV, retient toute l'attention du ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer. Cependant, les pratiques de dédommagement financier applicables notamment aux clients des TGV sont difficilement transposables au réseau francilien sur lequel la très grosse majorité des usagers utilise un titre de transport mensuel et forfaitaire. En revanche, il est à souligner que ces retards indus engendrent des pénalités pour l'opérateur. Le contrat 2004-2007 passé entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF) et la SNCF prévoit en effet un système de type « bonus-malus » permettant d'affecter annuellement, en plus ou en moins au regard d'un objectif cible contractuel, la rémunération de l'opérateur. Le pourcentage des trains en retard avec un délai égal ou supérieur à cinq minutes par rapport à l'horaire de service est établi chaque mois par le STIF. Si ce pourcentage est supérieur au pourcentage contractuel, cela entraîne l'application d'un malus. En conséquence, même s'il ne bénéficie pas directement aux usagers, ce dispositif vise à inciter la SNCF à respecter les horaires prévus et à la « sanctionner » financièrement en cas de manquement à son obligation contractuelle de qualité de service. Par ailleurs, le STIF étant décentralisé depuis le 1er juillet 2005, il appartient aux nouveaux administrateurs du STIF de réfléchir, le cas échéant, à un dispositif d'indemnisation des usagers des transports franciliens en cas de retards.

Données clés

Auteur : [M. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69224

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : transports, équipement, tourisme et mer

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 5 juillet 2005, page 6579

Réponse publiée le : 20 décembre 2005, page 11856